

005108

Raad 23 MAART 2012

R

Beh. Ambt.:
Streefdat.:
Afschr.: B&W / 05
B.V.O.:

**Postadres**  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

**Bezoekadres**  
Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag  
Tel: (070) 356 35 63  
bureau@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

**Doorkiesnummer**  
(070) 356 5 34 JP

**Datum**  
20 maart 2012

**Ons nummer**  
No 2012/266 U

**Behandelend medewerker**  
J. Prins

**Bijlagen**  
1

**Onderwerp**  
Jaarbrief en samenvatting  
jaarverslag 2011

Gemeenten zijn voor burgers het gezicht van de overheid. Met de overheveling van onder andere de jeugdzorg en taken van de AWBZ zal dit de komende jaren nog sterker worden. Tegelijkertijd voeren gemeenten grote bezuinigingen door en worden er discussies gevoerd over de 'terugtrekkende overheid'. Burgers hebben hoge verwachtingen van hun gemeente, maar de vraag is of en hoe gemeenten aan deze verwachtingen kunnen blijven voldoen. Zo is het bij schuldsanering voor burgers niet altijd duidelijk wat van hen wordt verwacht. Of wat zij van hun gemeente mogen verwachten. Onder andere hierdoor is het aantal klachten hierover de laatste jaren sterk gestegen.

#### **Uitbesteding publieke taken**

In toenemende mate worden gemeentelijke activiteiten uitbesteed of privaatrechtelijk geregeld. Voor burgers past dit vaak niet bij de beleving die zij hebben bij de gemeente als 'het gezicht van de overheid'. Dit heeft ook gevolgen voor het vertrouwen dat burgers in hun gemeentelijke overheid hebben. Of, als er sprake is van verwachtingen waaraan niet kan worden voldaan, van het vertrouwen dat de gemeente in zijn eigen inwoners heeft. Voor mij is dit aanleiding om het komende jaar meer aandacht te besteden aan de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor een goede klachtafhandeling bij op afstand geplaatste activiteiten of publieke taken. Ik wil ook uw gemeente uitdagen zelf hier kritisch naar te kijken.

#### **Vertrouwen**

Voor de Nationale ombudsman is het vertrouwen tussen de burger en de overheid de kern van zijn dagelijks werk. Wat kunnen overheid en burgers in redelijkheid over en weer van elkaar verwachten? Hoe gaan gemeenten behoorlijk om met een meer zelfbewuste, kritische burger? Hoe maak je diezelfde burger duidelijk waar de grens ligt van de taak en verantwoordelijkheid van de gemeente? Behoorlijk handelen van de overheid is een randvoorwaarde voor het vertrouwen van de burger. Vertrouwen dat is opgebouwd uit ervaringen die de burger met de overheid heeft gehad. Juist voor gemeenten is het, als 'het gezicht van de overheid', vanwege de vele directe contacten met burgers van groot belang zich hiervan zeer bewust te zijn en te investeren in het herstel van geschonden vertrouwen.

**Gemeente Woerden 12.005108**

Registratiedatum: 23/03/2012  
Behandelend afdeling  
Afgehandeld door/op:

**Ons nummer**  
No 2012/266 U

2

Deze investering kan bestaan uit aandacht voor goede uitvoering waarbij behoorlijke behandeling van de burger voorop staat: door te kiezen voor een informele afhandeling van klachten en bezwaarschriften, zodat formele procedures worden voorkomen, en door gebruik te maken van goede ervaringen en voorbeelden van andere gemeenten. Daarbij wijs ik op het grote belang van competenties gericht op effectieve communicatie, conflictherkenning en -hantering, zoals blijkt uit het project *Prettig contact met de overheid* van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Meer informatie hierover vindt u bij het Kennis- en Expertisecentrum *Prettig contact met de overheid* via [www.prettigcontactmetdeoverheid.nl](http://www.prettigcontactmetdeoverheid.nl).

**[www.jaarverslag.nationaleombudsman.nl](http://www.jaarverslag.nationaleombudsman.nl)**

Ons jaarlijks Verslag over ons werk en onze visie op de verhouding tussen overheid en burger heeft een vorm gekregen die meer bij deze tijd past. In druk ontvangt u hierbij de samenvatting. Voor een volledig overzicht van ons werk verwijst ik naar onze nieuwe website.

Op deze website vindt u de volledige tekst van mijn Verslag aan de Tweede Kamer, mijn visie op het thema vertrouwen, cijfers en een digitale tijdlijn met hoogtepunten uit 2011. De qr-code onderaan deze brief leidt u ook naar de site. Overheidsorganisaties waar wij veel mee te maken hebben, krijgen bijzondere aandacht in 'jaarbrieven', die ik met deze organisaties zal gaan bespreken. Deze jaarbrieven staan ook op de site.

In het eerste deel van mijn verslag laat ik zien wat over vertrouwen te leren valt en hoe het vertrouwen van de burger in de overheid versterkt kan worden. De komende tijd zal ik op meer plaatsen het gesprek aangaan over vertrouwen en ik ben natuurlijk ook geïnteresseerd in uw visie.

**Wat speelde in 2011?**

Afgelopen jaar ontving ik 13.740 klachten en 29.717 telefoontjes van burgers, bedrijven en instellingen. Bij het behandelen van deze klachten en telefoontjes hebben we naar steeds effectievere middelen gezocht om de verhouding tussen overheid en burger te versterken. Dit jaar heb ik ook Marc Dullaert mogen verwelkomen als de eerste Kinderombudsman. In 2011 ben ik door de Tweede Kamer herbenoemd voor een termijn van zes jaar.

**Ons nummer**  
No 2012/266 U

3

**Tot slot**

De Nationale ombudsman, inmiddels 15 jaar tevens lokale ombudsvoorziening, ondersteunt uw gemeente bij een behoorlijke klachtafhandeling. Het komende jaar zal nog meer ingezet worden op kennisoverdracht over klachtbehandeling, het voorkomen van klachten en op interventies en bemiddelingen in concrete zaken. De Nationale ombudsman werkt gezamenlijk met uw gemeente aan het vertrouwen tussen burger en overheid: niet oordelend, maar normerend en daarbij telkens gericht op de vraag 'Wat kunnen gemeente en burgers in redelijkheid over en weer van elkaar verwachten?'

Het antwoord op die vraag wil ik ook graag het komende jaar gezamenlijk met u nader invullen.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

